居 宅 介 護 支 援　重 要 事 項 説 明 書

1. 法人の概要

法 人 名 称　　社会福祉法人　福寿会
代表者職氏名　　理事長　　南　眞次
所　在　地　　石川県白山市山島台4丁目100番地

2. 当センターの居宅介護支援の目的と方針について

（社会福祉法人福寿会が経営する指定居宅介護支援事業所運営規程より）

・事業目的

事業所の介護支援専門員が要介護者からの相談に応じ、要介護者がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人や家族の意向等を基に、居宅サービスを適切に利用できるよう、計画を作成するとともにサービスの提供が確保されるよう居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とします。

・運営方針

①要介護状態にある利用者が、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るように配慮します。

②利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健、医療または福祉サービスが多様な事業者から、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮します。

③利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービスが特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう公正、中立に行うものとします。

④関係市町、他の指定居宅介護支援事業所、居宅サービス提供事業者、介護保険施設、地域包括支援センターとの連携に努めるものとします。

3. 事業所の概要

(1)事業所の指定番号およびサービス提供地域

事　業　所　名	居宅介護支援センター剣崎
所在地　電話番号	石川県白山市剣崎町 1484 番地　076-275-1110
介護保険事業所番号	1772200349
サービスを提供する地域	白山市

(2)職員の概要(R6 年 4 月 1 日現在)

職種	職員数	勤務形態	職務内容
管理者	1人	常勤兼務	業務の一元的な管理
介護支援専門員	1人以上	常勤専従	居宅介護支援の提供・要介護認定調査

(3)営業日及び営業時間

営　業　日	月曜日～金曜日
営　業　時　間	午前 8 時 15 分～午後 5 時 15 分
休　業　日	土曜日、日曜日、祝祭日(成人の日、海の日、山の日、敬老の日、スポーツの日を除く)及び 1 月 1 日から 1 月 3 日
24 時間連絡体制	当事業所の介護支援専門員が、携帯電話(090-6818-2476)により常時連絡可能な体制をとっています。

4. 居宅介護支援の内容

①居宅サービス計画作成依頼受付

初回の相談依頼を受けて、利用者、家族と面談します。

②重要事項説明書による説明・同意、契約の締結

③利用者の状態把握・課題分析　インターライ方式（MDS-HC 方式）

利用者の居宅を訪問し利用者及びその家族に面接して行います。

利用者の有している能力、提供を受けているサービス等、その置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援するため解決すべき課題を把握します。

④居宅サービス計画原案作成

利用者及び家族の希望並びに把握した課題に基づき、当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅介護サービス計画の原案を作成します。

⑤サービス担当者会議の開催

利用者が要介護更新認定、要介護状態区分の変更の認定等を受けた場合においては、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画の変更の必要性について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めます。

⑥居宅サービス計画を利用者へ説明、同意、交付

利用者又はその家族等に対し、サービスの種類内容、費用等について説明し、文書により利用者の同意を得ます。また居宅介護サービス計画を作成した際には、居宅サービス計画を利用者に交付します。

⑦モニタリングの実施

居宅サービス計画作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握および利用者の課題把握を行います。

少なくとも月 1 回、利用者宅を訪問し、利用者に面接します。

少なくとも月 1 回、実施状況の把握の結果を記録します。

⑧居宅サービス計画の変更

利用者の状態が変化した場合等には、実施状況の把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更や連絡調整その他の便宜の提供を行います。

⑨居宅介護支援に係る事業所の義務について

・指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画書が基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の居宅サービス事業者等を紹介するよう求めること、及び当該事業所を居宅サービス計画書に位置付けた理由を求めることができます。

・指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者について、病院又は診療所に入院する必要が生じた場合には、介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう協力を求めます。

・介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者の口腔に関する問題、薬剤状況そ

の他の利用者の心身又は生活状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師、歯科医師又は薬剤師に提供します。
※「主治の医師」は、要介護認定の申請のために主治医意見書を記載した医師に限定されません。

・介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師（以下「主治の医師等」という。）の意見を求めます。特に、訪問リハビリテーション及び通所リハビリテーションについては、医療機関からの退院患者において、退院後のリハビリテーションの早期開始を推進する観点から、入院中の医療機関の医師による意見を踏まえて、速やかに医療サービスを含む居宅サービス計画を作成します。その場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画書を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付します。

・介護支援専門員は、利用者又はその家族に対し、前六月間に作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前六月間に作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業所または指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合につき説明を行い、理解を得るように努めます。

5. 利用料金

(1)利用料

要介護認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。

但し、介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険よりサービス利用料金の受領が出来ない場合は、介護保険法等に基づいて定める費用を実費負担分として、請求する場合があります。

※居宅介護支援費

① ・要介護1・2　10，860円/月
　 ・要介護3・4・5　14，110円/月

②加算を算定した場合

・初回加算　3，000円/月（対象月のみ）
・特定事業所加算（Ⅰ）　5，190円/月（利用者１人につき）
・特定事業所加算（Ⅱ）　4，210円/月（利用者１人につき）
・特定事業所加算（Ⅲ）　3，230円/月（利用者１人につき）
・特定事業所加算（Ａ）　1，140円/月（利用者１人につき）
・特定事業所医療介護連携加算　1，250円/月（対象月のみ）
・入院時情報連携加算（Ⅰ）　2，500円/月（対象月のみ）
・入院時情報連携加算（Ⅱ）　2，000円/月（対象月のみ）
・退院・退所加算　（対象月のみ）

	カンファレンス参加　無	カンファレンス　参加　有
連携１回	4，500円	6，000円
連携２回	6，000円	7，500円
連携３回		9，000円

・通院時情報連携加算　500円/月（対象月のみ）
・緊急時等居宅カンファレンス加算　2，000円（1月に2回が限度）

・ターミナルケアマネジメント加算　　4，000円/月（対象月のみ）
・介護職員等処遇改善加算　　2.1%　　（R8 年6月より）

（2）交通費
前記の3の（1）のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
（3）解約料
料金は一切かかりません。

6．サービスの利用方法

（1）サービスの利用開始
契約を締結したのち、サービスの提供を開始することとなります。
（2）サービスの終了
①利用者の都合でサービスを終了する場合
7日以上の予告期間および文書による申し出によって解約できるものとします。
②当事業所の都合でサービスを終了する場合
やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がありますが、その場合は、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。
③自動終了
以下の場合は、自動的にサービスを終了いたします。
ア．利用者が介護保険施設に入所された場合
イ．利用者の要介護認定区分が要支援または、非該当（自立）と認定された場合
ウ．利用者が亡くなられた場合
④その他
当事業者は正当な理由なく業務の提供を拒否致しません。
※正当な理由とは、介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により要介護状態等の程度を増進させたと認められる場合や偽りとその他不正の行為によって保険給付を受け、または受けようとした場合になります。
※以上のいずれかに該当する場合には、遅滞なく意見を付してその旨を関係市町に通知させていただきます。
また、利用者や家族などが当事業所や当事業所の職員に対して本契約を継続し難いほどの不正及び背信行為、身体的暴力や精神的暴力等のハラスメント行為並びにセクシャルハラスメント行為を行った場合、その理由を記載した文書の提示をすることにより、即座にサービスを終了させていただく場合があります。

「カスタマーハラスメント（不当要求ハラスメント）に対する方針」

当事業所では、職員が安全かつ安心して高品質な介護サービスを提供し、また他のご利用者が穏やかに生活できるよう、カスタマーハラスメント（著しい迷惑行為）に対する毅然とした対応方針を定めています。

【カスタマーハラスメントとなる行為の例】

ご契約者、代理人、ご家族及び関係者等による以下の行為は固くお断りいたします。
1.身体的な攻撃：殴る、蹴る、胸ぐらを掴む、物を投げつけるなどの暴力行為。
2.精神的な攻撃：大声を出す、威圧的な言動、罵声、人格を否定する暴言、脅迫的な発言。
3.過剰・不当な要求：制度上不可能なサービスの要求、合理的な理由のない謝罪の強要、著しく長時間の拘束・電話、不当な金銭補償の請求。

4.セクシャルハラスメント：わいせつな発言、不必要な身体的接触、盗撮・盗聴行為。
5.SNS 等での誹謗中傷：職員や施設に対する事実無根の批判、プライバシー情報の無断投稿。

【違反時の対応について】
上記の行為が認められた場合、事業所は以下の措置をとります。
・行為の中止要請および厳重注意。
・警察への通報・相談、弁護士を通じた法的措置。
・重要事項説明書及び契約書第7条に基づく「利用契約の即時解除」。

(3)介護支援専門員の変更
介護支援専門員の変更を希望される場合は、利用者等と事業所とで協議のうえ、変更ができるものとします。

7. サービス内容に関する相談・苦情
利用者及び家族からの苦情を受けた場合には、苦情の内容等を記録します。また市町村又は国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合において、市町村又は国民健康保険団体連合会からの求めがあったときは、改善の内容を市町村又は国民健康保険団体連合会に報告します。
利用者は、いついかなるときにおいても苦情の申し立てを行うことができ、また、苦情の申し立てを行うことにより、事業所及びサービス事業所は一切、不利益な取り扱いを致しません。

※相談窓口、苦情対応
○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

居宅介護支援センター剣崎 相談・苦情窓口	電話番号　(076)275－1110 FAX　(076)275－6925 担当　石田　小百合 対応時間　午前8時15分～午後5時15分

○公的機関において、次の機関に苦情申し立て等ができます。
白山市　健康福祉部　長寿介護課　電話番号　(076)274－9529
石川県　国民健康保険団体連合会　電話番号　(076)231－1110

8. サービス提供の記録など
事業所は、利用者に対する居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。また、利用者の求めに応じて開示します。

9. 秘密の保持について
(1)当事業所は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びご家族に関する秘密及び個人情報については、正当な理由がない限り、契約中および契約終了後においても第三者には漏らしません。
(2)当事業所の従業者であった者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
(3)当事業所では、利用者の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

10. 虐待・身体拘束の防止について

当事業者は利用者の人権の擁護、虐待・身体拘束防止等のために、次に揚げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待・身体拘束の防止に関する責任者を選定しています。
虐待・身体拘束防止に関する責任者:中村　真佐子

(2) 成年後見人制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備します。

(4) 従業員に対して、虐待・身体拘束防止を啓発・普及するための研修を定期的に実施します。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者(家族・親族・同居人等)による虐待・身体拘束を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを白山市に通報します。

11. 非常時対策

(1)感染症

感染症に備え必要な設備を備えるとともに別途定める「感染症・食中毒の予防及びまん延の防止の為の指針」に基づき、感染症や食中毒の予防及び蔓延防止に努めます。また万が一、クラスターが発生した場合でも、業務を継続的に実施、再開するための計画(事業継続計画)を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に開催するなどの措置を行います。

(2)非常災害

非常災害に備え必要な設備を備えるとともに、常に関係機関や地域住民との連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ消防計画を作成し、消防計画に基づき、従業者の訓練を行います。併せて災害時に業務を継続的に実施、再開するための計画(事業継続計画)を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に開催します。

12 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状が急変した場合、その他必要な場合は、速やかに主治医や協力医療機関への連絡等必要な措置を講じます。

13事故発生時の対応等

当事業所は、居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。賠償すべき事故が発生した場合には、その損害を賠償します。但し、事業所の責に帰さない場合については、この限りではありません。

14 第三者評価について

第三者評価につきましては受審していません。

居宅介護支援のサービス提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

説明日　　令和　　年　　月　　日

住　所　　石川県白山市剣崎町 1484 番地
事業所　　社会福祉法人　福寿会
　　居宅介護支援センター剣崎　　㊞

説明者・担当者　介護支援専門員　　㊞

私は、本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、内容に同意いたします。

利用者

住　所

氏　名　　㊞

家 族

住　所

氏　名　　㊞（続柄　　）

上記代理人（代理人を選任した場合）

住　所

氏　名　　㊞（続柄　　）